

ABSTRAK

Customer complain handling adalah suatu proyek untuk menangani complain terhadap perusahaan untuk memperbaiki kinerja dari PT Pos Indonesia. Tujuan diadakan penelitian ini agar mengetahui seluruh sistem keamanan pada sistem informasi Customer Complain Handling yang ada pada perusahaan dan untuk mengetahui cara menerapkan sistem keamanan pada sistem informasi customer complain handling pada PT. Pos Indonesia dengan menggunakan cobit 5 DSS 05. Teori yang digunakan sebagai acuan adalah Cobit 5 DSS05. Sumber data berasal dari observasi ke lapangan, screen shot program, buku-buku yang relevan, dan data wawancara. Cara menganalisis adalah dengan mengumpulkan bukti-bukti yang sesuai setelah itu analisa akan diukur kesesuaiannya dengan proses pada standar yang telah ditentukan dan akan diberikan penilaian serta rekomendasi untuk perbaikan. Cara mengumpulkan data adalah dengan teknik wawancara, serta observasi langsung ke lapangan dan penelusuran dokumen-dokumen yang terkait. Setelah semua tersebut dilakukan ditemukan bahwa PT. Pos Indonesia secara tidak langsung sudah menerapkan sistem keamanan yang ada pada Cobit 5 DSS05 akan tetapi perbaikan kearah yang lebih baik harus dilakukan.

Kata kunci : *Konsumen, sistem, complain, dokumen*

ABSTRACT

Customer complaints handling is a project to address complaints against the company to improve the performance of PT Pos Indonesia. The aim of this study in order to determine the security of the entire sistem Customer Complain Handling information systems that exist in the company and to find out how to apply information security systems on customer complaint handling system at PT. Pos Indonesia using COBIT 5 DSS 05. Theory is used as a reference is COBIT 5 DSS05. Source of data derived from field observations, a screen shot of the program, relevant books, and interview data. How to analyze is to gather the appropriate evidence after the analysis will be measured in conformance with the standards that have been determined and will be given assessment as well as recommendations for improvement. How to collect data is to interview techniques, as well as direct observation into the search field and related documents. After all was done it was found that PT. Pos Indonesia indirectly already applying existing security system on COBIT 5 DSS05 but improvements toward better to do.

Keywords : Customer, systems, complain, documents

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian	3
1.5 Sumber Data	3
1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB 2. KAJIAN TEORI	5
2.1 Pengertian Audit	5
2.2 Sistem Informasi	5
2.3 Pengertian Audit Sistem Informasi	5
2.4 Tujuan Audit Sistem Informasi	6
2.5 Tahapan Audit Sistem Informasi	7
2.6 DSS05 Manage Security Proses	8
2.6.1 Proses Goal Manage Security Proses	8
2.7 DSS05.01 Protect against Malware	9
2.8 DSS05.02 Manage Network and Connectivity Security	9
2.9 DSS05.03 Manage Endpoint Security	10

2.10	DSS05.04 Manage user identity and logical access.....	11
2.11	DSS05.05 Manage Physical access to IT assets	12
2.12	DSS05.06 Manage Sensitive Document and Output Device	13
2.13	DSS05.07 Monitor the Infrastruktur for security-related events.....	14
2.14	Maturity Model.....	15
BAB 3.	ANALISIS	22
3.1	Langkah-Langkah Analisis	22
3.1.1	Perencanaan Analisis	22
3.1.2	Menentukan Metodologi	22
3.1.3	Pengumpulan Data	22
3.1.4	Pengolahan Data	23
3.1.5	Penyelesaian Analisis	23
3.2	Profile Perusahaan.....	23
3.3	Visi dan Misi	24
3.3.1	Visi	25
3.3.2	Misi.....	25
3.4	Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia.....	26
3.5	Penerapan Teknologi Aplikasi CCH di PT. Pos Indonesia	26
3.6	Proses Bisnis aplikasi Customer Complain Handling	27
3.7	Flowchart.....	28
3.8	Self Assessment.....	29
3.9	Protect Against Malware	90
3.10	Manage Network and Connectivity Security	90
3.11	Manage Endpoint Security	91
3.12	Manage User Identity and Logical Access.....	92
3.13	Manage physical access to IT assets	92
3.14	Manage Sensitive Document and Output Service	93
3.15	Monitor the Infrastructure for Security-related Events	94
3.16	RACI Chart	95
BAB 4.	SIMPULAN DAN SARAN.....	98
4.1	SIMPULAN	98
4.2	SARAN	98

DAFTAR PUSTAKA.....	99
---------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Gagal Inisialisasi Database	105
Gambar 2 Solusi Gagal Inisialisasi Database	105
Gambar 3 Koneksi Terputus.....	105
Gambar 4 Solusi Koneksi Terputus.....	106
Gambar 5 Finger Print	107
Gambar 6 Pengendalian Hak Akses	108
Gambar 7 Persetujuan Pengendalian Hak Akses	109
Gambar 8 Persetujuan Keamanan Berbasis ISO 27001	109
Gambar 9 Secure Door.....	110
Gambar 10 Surat edaran Penanggulangan Tindak Kejahatan	111
Gambar 11 Persetujuan Penanggulangan Tindak Kejahatan.....	112
Gambar 12 Pintu Ruang Server	113
Gambar 13 Tata cara penanganan <i>password</i> (1)	114
Gambar 14 Tata cara penanganan <i>password</i> (2)	115
Gambar 15 Tata cara penanganan <i>password</i> (3)	115
Gambar 16 Tata cara penanganan <i>password</i> (4)	116
Gambar 17 tanggung jawab penggunaan sumber daya informasi	117
Gambar 18 sumber daya penggunaan internet.....	118
Gambar 19 sumber daya penggunaan email.....	119
Gambar 20 Sumber daya hak akses.....	120
Gambar 21 Penanggung jawab saat bencana.....	121
Gambar 22 Tugas pokok tim penanggulangan krisis.....	122
Gambar 23 Prosedur Backup	123
Gambar 24 Prosedur penghapusan	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Maturity Model	15
Tabel 3.1 Self Assessment Level 0	29

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.	DAFTAR WAWANCARA	100
LAMPIRAN B.	BUKTI DOKUMENTASI	105

DAFTAR SINGKATAN

No	Jenis Singkatan	Arti
1	CCH	Customer Complain Handling
2	PT	Perseroan Terbatas
3	CS	Customer Service
4	CC	Contact Center

DAFTAR ISTILAH

Customer Service	Orang yang melayani di bidang jasa dalam hal <i>complain</i> dan juga memberikan informasi atau keterangan yang diperlukan oleh masyarakat
Contact Centre	Nomor telepon atau alamat yang dituju untuk mengadakan <i>complain</i> atau menanyakan informasi
Complain	Hal yang di adukan bersifat hal yang tidak menyenangkan karena merugikan satu pihak atau beberapa pihak
Customer	Pelanggan
Batch File	Penyediaan data melalui file yang akan dikirim ke sistem lain
Hardware	Perangkat keras
Software	Perangkat lunak